

**AKUNTABILITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN  
BANGUNAN (IMB) DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN  
PERIZINAN (BPMP) KOTA BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

**(Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar  
Sarjana Ilmu Politik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan  
Minat Utama Metode Ilmu Politik)**



**Oleh:**

**Nasrul Salim**

**125120500111040**

**PEMINATAN METODE ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG**

**2016**

**PERNYATAAN**

Nama : Nasrul Salim

NIM : 125120500111040

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **AKUNTABILITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN (BPMP) KOTA BANDAR LAMPUNG**, adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal lain yang bukan karya saya, dalam skripsi ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Malang, 19 April 2016

Yang membuat pernyataan

Nasrul Salim

NIM. 125120500111040

**AKUNTABILITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN  
(IMB) DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN (BPMP)  
KOTA BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Disusun oleh:

**Nasrul Salim**

**NIM. 125120500111040**

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Tim Penguji

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Hilmy Mochtar, MS.

NIP. 195201011982031006

Faqih Alfian, M.IP.

NIP. 20140586121611000

Anggota Penguji 1.

Anggota Penguji 2.

Mar'atul Makhmudah, M.Si.

NIP. 80080311120410

Taufik Akbar, M.IP.

NIP. 20140585110411001

Dekan FISIP Universitas Brawijaya

Prof. Dr. Unti Ludigdo, Ak.

NIP. 19690814 199402 1 001

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar, dan dapat terselesaikan dengan baik serta tepat waktu. Skripsi dengan judul **“AKUNTABILITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN (BPMP) KOTA BANDAR LAMPUNG”** ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik Prodi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Banyak hambatan yang muncul dalam proses penyusunan skripsi ini, tetapi atas bantuan dari berbagai pihak, akhirnya hambatan-hambatan tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Arta Wijaya Kusuma dan Ibu Siti Susanti atas dukungannya selama ini dalam hal apapun.
2. Bapak Dr. Hilmy Mochtar, MS. selaku pembimbing utama, dan Bapak Faqih Alfian S.IP, M.IP selaku pembimbing pendamping, atas segala perhatian dan bimbingannya serta arahan-arahan yang diberikan kepada penulis dalam upaya menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Mar'aratul Makhmudah, M.Si. beserta Bapak Taufik Akbar, M.IP. selaku tim penguji Skripsi ini, untuk segala saran dan masukannya bagi penulis dalam upaya mempertajam analisis tulisan dalam skripsi ini.

4. Una, Rochim, selaku teman dan sekaligus sahabat terdekat, yang telah banyak memberikan semangat bagi penulis, dalam melaksanakan segala bentuk aktivitas di tanah rantau ini.
5. Okky, Bashori, Wicak, Jack, Faris, Medi, Maisur dan teman-teman baru lainnya yang saya kenal di kota ini, terima kasih banyak atas semuanya.
6. Juanda, Ji sung, Nguk, Jemb, Alfi, Dio, Hobo, Nay, Kiki, Pemaw, Bodong, Ibon, Askar, Mbul, Ijul, Ipul, Oneng, Benjo rekan-rekan di Lampung yang telah menjadi sumber penyemangat tambahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman Ilmu Politik FISIP UB Angkatan 2012. Terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya.
8. Seluruh teman dan berbagai pihak yang telah banyak membantu, tetapi tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terima kasih semuanya.

## **ABSTRAK**

**Nasrul Salim, 2016: Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung, Skripsi Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya.**

**Dosen Pembimbing: Dr. Hilmy Mochtar, M.Si. dan Faqih Alfian, M.IP**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akuntabilitas pelayanan publik pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diselenggarakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Tipe penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan dasar penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, wawancara dimana peneliti mengadakan tanya jawab langsung dengan informan sehubungan dengan masalah yang diteliti dan studi dengan menggunakan analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diselenggarakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung belum sepenuhnya akuntabel dalam memberikan pelayanan. Hal ini dilihat dari prosedur/persyaratan yang masih berbelit-belit dan memberatkan masyarakat yang tentu akan berimbas pada waktu untuk menyelesaikan proses perizinan yang dibutuhkan, dan juga masih terjadinya praktek pemberian uang tanda terima kasih. Solusi pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memberikan kemudahan kepada pengguna jasa karena seharusnya melalui mekanisme pelayanan perizinan yang lebih sederhana, regulasi yang tepat, ketepatan waktu serta pembiayaan yang wajar penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kota Bandar Lampung yang diterapkan di BPMP masyarakat merasa tidak ada lagi kebingungan dan kerumitan dengan mengikuti mekanisme/prosedur yang telah ditetapkan.

**Kata Kunci : Akuntabilitas, Pelayanan Publik, IMB**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1. Manfaat Ilmiah .....	9
2. Manfaat Institusi.....	9
3. Manfaat Praktis .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	 <b>11</b>
2.1 <i>Good Governance</i> .....	11
2.2 Akuntabilitas .....	14
2.3 Pelayanan Publik .....	21
2.4 Penelitian Terdahulu.....	25
2.5 Kerangka Pemikiran .....	27
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	 <b>29</b>
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
3.2 Fokus Penelitian .....	30
3.3 Lokasi Penelitian .....	30

3.4 Pemelihan Informan .....	30
3.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	32
1. Data Primer .....	32
2. Data Sekunder .....	32
3.6 Instrumen Penelitian.....	32
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	33
1. Wawancara.....	33
2. Dokumen.....	33
3.8 Analisis Data .....	34
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung .....	35
4.1.1 Profil Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung .....	35
4.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung.....	37
4.1.3 Visi dan Misi Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung.....	37
4.1.4 Struktrur Organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung.....	41
4.1.5 Gambaran Kegiatan/Pelayanan .....	56
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
5.1 Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung .....	49
5.2 Proses Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung .....	51
5.2.1 Persyaratan Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) .....	52
5.2.2 Mekanisme Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) .....	55
5.2.3 Jangka Waktu Pengurusan Surat Izin Bangunan .....	59



5.2.4 Biaya Pengurusan Izin .....	61
5.2 Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	64
A. Kecepatan.....	68
B. Responsif.....	70
C. Murah Biaya.....	71
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	31
Tabel 5.1 Jumlah penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Percentile Ranking of Indonesia</i> .....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 5.2.1 Mekanisme Pelayanan Perizinan Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung .....	58
Gambar 5.3.1 Grafik Pendapatan Perizinan .....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian, Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik

Lampiran 2. Surat Rekomendasi Penelitian/Survey Oleh Badan Kesatuan  
Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Bandar Lampung

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam mencapai tujuan dan cita-cita reformasi, terutama dalam memperbaiki paradigma buruk yang melekat pada masa Orde Baru, terwujudlah keinginan untuk menciptakan pemerintah yang baik dan berwibawa. Salah satu nya adalah dengan menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih atau dikenal dengan *good governance*. Pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai bagian agenda reformasi pada dasarnya merupakan suatu kondisi ideal yang diharapkan terwujud pada setiap aspek pemerintahan yang berinteraksi pada masyarakat. Dalam pengertiannya *World Bank* mendefinisikan *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.<sup>1</sup>

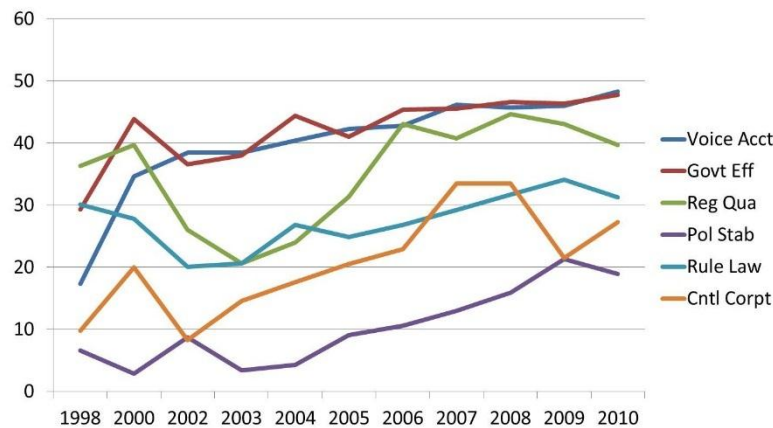
Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang sedang berusaha menerapkan *good governance* dengan baik. Beberapa penelitian yang diadakan untuk mengetahui *good governance* di Indonesia menyimpulkan bahwa Indonesia sampai saat ini belum pernah mampu mengembangkan *good governance* yang baik secara menyeluruh. Terlihat dalam salah satu penelitian yang diadakan oleh

---

<sup>1</sup> Mardiasmo . 2002. “ *Akuntansi Sektor Publik* “. Yogyakarta: Andi. h.22

Kaufman, Kraay, dan Zoido-Lobaton tahun 2009.<sup>2</sup> Hasil penelitiannya adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1 *Percentile Ranking of Indonesia*



Sumber : *Worldwide Governance Indicator*

Catatan : Angka 0 menunjukkan kondisi paling buruk dan 60 paling baik

Berdasarkan grafik tersebut, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan terdapat tren peningkatan *good governance* Indonesia. Akan tetapi, jika dilakukan perbandingan masing-masing komponen terlihat bahwa tiga indikator menunjukkan *performance* buruk, yaitu *rule of law*, *control of corruption*, dan *political stability*. Mungkin karena alasan itulah gerakan reformasi yang digulirkan oleh para mahasiswa dari berbagai kampus telah menjadikan *good governance* masih terbatas pada praktik KKN (*Clean Governance*). Bahkan pada tahun 2015

<sup>2</sup> Benny Gunawan. “ *Good Governance dan Infrastruktur*”. 1 September 2014.  
<http://www.kemenkeu.go.id/en/node/42727> Diakses 25 Nov 2015 Pkl 11:38

*World Bank Governance Indicator* memberikan skor di bawah 50 dari skala 100 untuk kualitas *good governance* di Indonesia.<sup>3</sup>

Bahkan sampai sekarang salah satu tuntutan dari amanat reformasi itu pun belum terlaksana karena permasalahannya sangat kompleks yaitu kebijakan yang tidak jelas, penempatan personal yang tidak kredibel, serta kehidupan politik yang kurang berorientasi pada kepentingan bangsa.<sup>4</sup> Sehingga dalam konteks penyelenggaraan *good governance* di Indonesia masih dipertanyakan. Tercapainya *good governance* menjadi indikasi utama bahwa manajemen pemerintahan dan proses pembangunan yang efektif, efisien, dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme terselenggara dengan baik. Namun capaian tersebut tampaknya mengalami kesulitan karena kondisi birokrasi saat ini masih belum mampu memenuhi itu semua.

Dalam *good governance*, akuntabilitas salah satu elemen terpenting merupakan tantangan utama yang dihadapi pemerintah dan pegawai negeri. Konsepsi dasar akuntabilitas adalah pada pertanggungjawaban atas perbuatan seseorang. Akuntabilitas berarti tingkat sampai dimana suatu organisasi yakni ia dapat mempertanggungjawabkan tindakan dan perilakunya pada masyarakat. Akuntabilitas dapat diformalkan melalui Undang-undang, seperangkat peraturan dan pemerintah pengadilan atau didasarkan pada sejumlah pemeriksaan dan keseimbangan informal yang dikembangkan melalui konotasi langsung, rumor

---

<sup>3</sup> Ichsan Emrald Alamsyahhttp. "*OJK: Penerapan Good Governance di Indonesia Belum Menggembirakan*" ://www.republika.co.id/berita/ekonomi/makro/15/05/12/no868x-ojk-penerapan-emgood-governanceem-di-indonesia-belum-menggembirakan

<sup>4</sup> Surjadi. 2012."Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik". Bandung:Reflika Adiatma h.22

dukungan, ancaman oposisi atau tipe rumusan lain yang dipahami namun tak tertulis.<sup>5</sup>

Impelementasi konsep akuntabilitas di Indonesia bukan tanpa hambatan. Beberapa hambatan dalam penerapan konsep akuntabilitas di Indonesia, antara lain adalah rendahnya standar kesejahteraan pegawai sehingga memicu pegawai untuk melakukan penyimpangan guna mencukupi kebutuhannya dengan melanggar azas akuntabilitas; faktor budaya, seperti kebiasaan mendahulukan kepentingan keluarga dan kerabat dibanding pelayanan kepada masyarakat dan lemahnya sistem hukum yang mengakibatkan kurangnya dukungan terhadap faktor *punishment* jika sewaktu-waktu terjadi penyimpangan, khususnya dibidang keuangan dan administrasi.<sup>6</sup>

Dalam beberapa waktu belakangan ini pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan suatu daerah. Penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan pelayanan publik mempunyai kewajiban yaitu menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, serta memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

---

<sup>5</sup> Raba Manggaukang. 2006. "*Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*". Malang: Universitas Muhammadiyah Malang. h.11

<sup>6</sup> Nurul Amalia. 2015. *Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Makassar*". Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar



Pertanggungjawaban pun penting karena penyelenggara pelayanan publik harus dapat bertanggung jawab kepada publik maupun pimpinan sesuai dengan aturan perundang-undangan.

Ketika kita melihat Kota Bandar Lampung, kita akan melihat para birokrat yang menggunakan baju dinas dengan ada sebuah lambang di baju yang bertuliskan *Ragom Gawi* yang mempunyai arti yaitu kompak bekerja bersama-sama dan pengabdian terhadap negara, bangsa dan masyarakat. Untuk mewujudkan arti itu tentu banyak tantangan yang kemudian akan dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat Kota Bandar Lampung terkait dengan pembangunan infrastruktur dan pembangunan lainnya. Melihat hal tersebut pemerintah banyak melakukan pembangunan mulai dari pembangunan fisik maupun nonfisik. Salah satunya adalah pelayanan di sektor publik yang terkhusus ke pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Hal ini tertuang dalam Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor : 40 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dikeluhkan oleh banyak masyarakat. Di mana IMB ini dikeluarkan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) selaku penyelenggara yang memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Persoalan yang kemudian muncul adalah pelaksanaan fungsi pelayanan IMB di Kota Bandar Lampung, dimana masih banyaknya keluhan masyarakat mengenai waktu pelaksanaan hingga biaya perizinan yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan IMB. Padahal jika kita mengacu pada Peraturan Walikota Bandar

Lampung Nomor : 40 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan dijelaskan rincian biaya yang dikeluarkan untuk membuat dan menerbitkan IMB. Tetapi jika dilihat kondisi real yang ada, BPMP kota terkesan tertutup soal biaya perizinan.<sup>7</sup>

Pemberian pelayanan yang kurang memberikan kejelasan biaya yang terjadi di Badan Penanaman Modal dan Perizinan, juga menjadi indikasi masih rendahnya akuntabilitas dari birokrasi pelayanan yang ada. Sebagai unit pelayanan yang pada awalnya dirancang untuk memudahkan pelayanan masyarakat, pada kenyataannya justru cenderung memperpanjang proses dan prosedur pelayanan. Meskipun demikian, keberadaannya masih tetap dipertahankan karena merupakan program dari pemerintah pusat.

Rendahnya akuntabilitas pemberian pelayanan publik oleh birokrasi dapat dilihat juga dari banyaknya kasus yang dialami oleh masyarakat pengguna jasa. Salah satu masalahnya adalah dalam prosedur pelayanan yang banyak merugikan masyarakat pengguna jasa. Selain itu seringkali dijumpai adanya calo yang bermain dalam pengurusan IMB tersebut, yang kemudian membuat masyarakat membutuhkan dana yang lebih untuk pengurusan IMB tersebut.<sup>8</sup>

Bahkan, masyarakat juga mengeluhkan waktu kepengurusan izin yang tidak pernah bisa terukur, lantaran praktik pungutan liar (pungli) kian merajalela.

---

<sup>7</sup>Reny Fitriani. “BPMP Kota Terkesan Tertutup soal Biaya Perizinan”. <http://lampung.tribunnews.com/2014/04/03/bpmp-kota-terkesan-tertutup-soal-biaya-perizinan-perumahan> di Akses 25 Nov 2015 pk1 13.00

<sup>8</sup> “BPMP imbau agar jangan gunakan calo”. <http://lampost.co/berita/bpmp-imbau-agar-jangan-gunakan-calo> diakses 25 Nov 2015 pk1 13.40

Fadliansyah CH selaku Penggiat Pusat Studi Analisis Kebijakan Perijinan dan Penanaman Modal (PSAKPPM) Bandar Lampung, mengatakan bahwa sejumlah pengusaha sempat mengeluhkan pelayanan PTSA Pemkot Bandar Lampung. Karena meskipun proses permohonan perizinan sudah selesai dan retribusi sudah dibayarkan di PTSA sesuai ketentuan, namun izin masih mangrak di kantor BPMP Kota Bandar Lampung. Hanya untuk penomoran dan tandatangan pengesahan izin saja bisa berbulan-bulan di meja Kepala BPMP. Kecuali pengusaha bersedia menyiapkan uang pelicin senilai motor sport baru.<sup>9</sup>

Berdasarkan uraian tersebut penulis mencoba mengkaji penerapan prinsip *good governance*, yaitu akuntabilitas pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung dengan melihat masih banyaknya masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu penulis mencoba mengangkat judul. “**Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, dapat dirumuskan permasalahan dalam pertanyaan berikut : Bagaimana akuntabilitas penyelenggaran

---

<sup>9</sup> “Badan Perizinan Bandarlampung Digoyang Isu Pungli”  
<http://harianlampung.com/index.php?k=hukum&i=7907-badan-perizinan-bandarlampung-digoyang-isu-pungli> diakses 25 Nov 2015 pk1 14.10

pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Bandar Lampung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

#### **1. Manfaat Ilmiah**

Merupakan pengalaman berharga serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang akuntabilitas pelayanan publik di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung

#### **2. Manfaat Institusi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan sebagai masukan yang berkaitan dengan pengembangan ilmu serta dapat digunakan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian dimasa mendatang.

#### **3. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan informasi bagi *stakeholder* yang berkaitan langsung maupun tidak langsung, khususnya yang menyangkut akuntabilitas pelayanan publik di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini peneliti memberikan gambaran terkait sistematika penulisan dalam pembahasan penelitian. Agar pembaca lebih mudah memahami hasil - hasil penelitian. Berikut sistematika pembahasan yang akan digunakan penulis antara lain :

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang mengenai penelitian yang dilakukan penulis dan memberikan alasan apa yang mendasari penulis melakukan penelitian mengenai “Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung” dan argumentasi disampaikan secara rasionalitas oleh penulis terkait penelitian yang sedang dijalankan. Selain itu bab ini juga memaparkan rumusan masalah yang akan diteliti sesuai dengan penjabaran latar belakang penulis, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menjelaskan mengenai teori – teori yang dipergunakan sebagai landasan penulis untuk penelitian dan melakukan analisa. Membahas juga terkait penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan topik yang diteliti. Serta menjelaskan terkait kerangka pemikiran yang nantinya sebagai pijakan dan memecahkan masalah terkait topik yang sedang diteliti.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab III membahas mengenai metode yang akan dipakai penelitian. Selain itu juga menjelaskan terkait pendekatan penelitian , jenis penelitian, lokasi penelitian, majenis data, teknik pengumpulan data, definisi operasional, populasi sampel, teknik pengolahan data dan analisa data.

### BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yang meliputi gambaran umum lembaga yang diteliti, penyajian data, analisis data dan hasil data analisis yang di peroleh selama penelitian.

### BAB V : PENUTUP

Di bab V ini merupakan bab terakhir, yang berisikan kesimpulan dari bab- bab sebelumnya atau kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah di dapatkan. Seilan itu juga saran yang berkaitan dengan fakta lapangan yang di teliti.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### **2.1 *Good Governance***

Meningkatnya pengetahuan dan kepedulian masyarakat tentang pelayanan publik menjadi tanda bahwa masyarakat menuntut kepada pemerintah untuk terus memperbaiki pelayanannya karena pelayanan publik yang selama ini dalam pelaksanaannya masih dianggap kurang baik. Sehingga *good governance* menjadi isu yang sangat mengemuka dalam bahasan pemerintahan sekarang ini. Pola lama penyelenggaraan pemerintah kita sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Dalam pengertiannya para ahli mempunyai definisi yang berbeda dalam mengartikan *good governance*, Billah mengemukakan pengertian *good governance* merupakan tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai itu dalam tindakan kehidupan keseharian.<sup>10</sup> Sedangkan Taschereau dan Campos tata pemerintahan yang baik (terjemahan dari *good governance*) merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran serta, adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*), atau

---

<sup>10</sup> Dede Rosyada, dkk. 2003. "*Demokrasi Hak Azazi Manusia dan Masyarakat*". Jakarta. h. 180

*civil society* dan usahawan (*business*) yang berada di sektor swasta. Ketiga komponen itu mempunyai tata hubungan yang sama dan sederajat. Jika kesamaan derajat itu tidak sebanding, atau tidak terbukti maka akan terjadi pembiasan dari tata pemerintah yang baik.<sup>11</sup>

Sementara itu, *United Nations Development Program* (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul “*Governance for sustainable human development*”, (1997), mendefinisikan pemerintahan (*governance*) sebagai berikut: “*governance is the exercise of economic, political, and administrative authority to manage a country’s affairs at all levels and means by which states promote social cohesion, integration, and ensure the wellbeing of their population*”. Hal tersebut dapat diartikan bahwa pemerintahan adalah pelaksanaan kewenangan/kekuasaan dibidang ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat. Selanjutnya UNDP menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran pelayanan publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut :<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Miftah Thoha. 2003. “*Birokasi dan Politik di Indonesia*”. Jakarta: Rajawali Pers. h. 63

<sup>12</sup> Arif Irwanto. “*Memahami Good Governance Dalam Bernegara*”. 5 Januari 2011  
<http://www.inkindo-jateng.web.id/?p=779> diakses 27 Nov 2015 pkl. 13.32



1. Akuntabilitas : adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.
2. Transparansi : pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah.
3. Keterbukaan : menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
4. Aturan hukum : pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Atas dasar uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara ketiga domain; negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*). Oleh karena *good governance* meliputi sistem administrasi negara, maka upaya mewujudkan *good governance* juga merupakan upaya melakukan penyempurnaan pada sistem administrasi negara yang berlaku pada suatu negara secara menyeluruh.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Sedarmayanti. 2003. "*Good Governance (Dalam Rangka Otonomi Daerah)*". Jakarta : Mandar Maju. h. 8

## 2.2 Akuntabilitas

Unsur akuntabilitas dan konsep *good governance* merupakan dua hal yang tidak terpisahkan. Akuntabilitas sebagai istilah dalam konteks pemerintahan dan politik bukanlah masalah baru, namun sudah menjadi desas-desus dalam satu dekade terakhir atau lebih. Akuntabilitas berasal dari bahasa Perancis lama “*comptes a render*” yang berarti memberikan laporan. Oleh sebab itu, akuntabilitas secara dasar menekankan pada informasi dan saksi.<sup>14</sup>

Beberapa ahli mendefinisikan tentang akuntabilitas seperti Romzek dan Dubnick yang mengatakan Akuntabilitas administrasi publik dalam pengertian yang luas melibatkan lembaga-lembaga publik (*agencies*) dan birokrat (*their workes*) untuk mengendalikan bermacam-macam harapan yang berasal dari dalam dan luar organisasinya.<sup>15</sup> Dengan demikian, akuntabilitas administrasi publik sesungguhnya terkait dengan bagaimana birokrasi publik (*agencies*) mewujudkan harapan-harapan publik. Sedangkan menurut Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Akuntabilitas dipandang sebagai perwujudan kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban berupa laporan akuntabilitas kinerja secara periodik.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Amalia, Nurul. 2015. *Op.cit*

<sup>15</sup> Raba Manggaukang. 2006. *Op.cit*. h. 11

<sup>16</sup> Soebandhiagus. “*Akuntabilitas dan Perannya dalam Pelayanan Publik*”. 16 April 2012. <http://soebandhiagus.blog.ugm.ac.id/2012/04/16/akuntabilitas-dan-peranannya-dalam-pelayanan-publik/> Diakses 29 Nov 2015 Pkl 21:38

Akuntabilitas jika dipandang dalam perspektif pemerintah yang sempit maka hanya dipandang sebagai legalitas atas tindakan administrasi. Pegawai publik dan organisasinya dipandang “*accountable*” jika mereka secara hukum diminta menjelaskan tindakannya. Berakuntabilitas berarti harus memberikan jawaban bagi tindakan atau ketidakbertindakan seseorang dan bertanggungjawab atas berbagai konsekuensi yang ditimbulkan oleh keduanya. Akuntabilitas merupakan konsep yang kompleks yang lebih sulit mewujudkannya daripada memberantas korupsi. Terwujudnya akuntabilitas merupakan tujuan utama dari reformasi sektor publik. Tuntutan akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horizontal bukan hanya pertanggungjawaban vertikal.<sup>17</sup>

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa akuntabilitas adalah keharusan individu-individu yang mengelola sumber-sumber daya publik untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak kegiatannya yang dapat menjawab dan menerangkan kinerja suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau wewenang untuk meminta pertanggungjawaban.

Namun akuntabilitas tidak dapat dianalogikan sebagai sebuah alat yang jika dipasang maka akan bergerak dengan sendirinya. Tercapainya akuntabilitas merupakan proses administrasi-politik yang tidak dapat dicapai dengan mudah namun dicapai dengan upaya yang bersungguh-sungguh dan yang tentu

---

<sup>17</sup> Mardiasmo . 2002. *Op.cit.* h. 21

berkelanjutan. Prosesnya membutuhkan kesadaran kewaspadaan publik. Akuntabilitas tidak hanya memberi pernyataan finansial pada otoritas atau lembaga yang lebih tinggi, namun merupakan sumber pengetahuan yang terbuka. Semakin besar partisipasi penduduk dan penerima layanan, semakin besar akuntabilitas pejabat publik.

Akuntabilitas memang bukanlah satu-satunya unsur dalam *good governance* namun merupakan mekanisme pengungkapan pandangan. Penggambaran fungsi dan kekuasaan menurut garis hirarki saja tidak akan mendukung akuntabilitas, maka penggambaran horisontal tentang kekuasaan dan otoritas juga penting. Akuntabilitas merupakan proses dialog antara pejabat publik dan penerima layanan; maka pemahaman penerima layanan sangat penting. Dalam memahami keberhasilan akuntabilitas, tolak ukur yang dapat digunakan untuk mengukurnya adalah jika :<sup>18</sup>

1. Pegawai publik memahami dan menerima tanggungjawab atas hasil yang diharapkan dari mereka.
2. Bila pegawai publik diberi otoritas yang sebanding dengan tanggung jawabnya; bila ukuran evaluasi kinerja yang efektif dan pantas digunakan dan hasilnya diberitahukan pada atasan dan individu bersangkutan.
3. Bila tindakan yang sesuai, adil, dan tepat waktu diambil sebagai respon atas hasil yang dicapai dan cara pencapaiannya.

---

<sup>18</sup> Raba Manggaukang. 2006. *Op.cit* 122-133

4. Bila menteri dan pemimpin politik berkomitmen tidak hanya menghargai mekanisme dan prosedur akuntabilitas ini, namun juga menahan diri untuk tidak menggunakan posisi otoritasnya untuk mempengaruhi fungsi normal administrasi.

Dalam teorinya Sheila Elwood mengemukakan ada 4(empat) jenis akuntabilitas publik yaitu :<sup>19</sup>

1. Akuntabilitas Hukum dan peraturan (*accountability for probity and legality*) yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan (*compliance audit*).
2. Akuntabilitas Proses (*process accountability*) yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif dan murah biaya.
3. Akuntabilitas Program (*program accountability*) yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.

---

<sup>19</sup> Raba Manggaukang. 2006. *op.cit.* h. 37

4. Akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*) yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penelitian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan

Sebenarnya ada beberapa jenis akuntabilitas yang telah dipaparkan menurut para ahli, namun dalam penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan termasuk dalam akuntabilitas proses menurut Sheila Elwood, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, responsif dan murah biaya.

Sheila Elwood menjelaskan bahwa pejabat publik dinilai akuntabilitas bukan hanya menurut hukum atau peraturan saja namun juga dalam proses pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya, dalam program yang diimplementasikan dan juga dalam kebijakan yang dibuat atau dirumuskan. Pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi :<sup>20</sup>

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

- i. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana,

---

<sup>20</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *“Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”*. Yogyakarta: pustaka pelajar. h. 216-218

kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan ) dan kedisiplinan;

- ii. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- iii. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal penyampaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
- iv. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
- v. Masyarakat harus dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai dengan mekanisme yang berlaku.
- vi. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

## 2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

- i. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
- ii. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangan oleh petugas/pejabat yang ditunjuk

berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penguasan dari pejabat yang berwenang.

### 3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

- i. Persyaratan teknis dan administrasi harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
- ii. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- iii. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders. Nilai dan norma pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut, di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegak hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.<sup>21</sup>

Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini ialah Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung merupakan kewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan. Sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti memberikan pelayanan

---

<sup>21</sup> Agus Dwiyanto dkk. 2012. "*Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*". Yogyakarta : Gadjah Mada University Press h.57



sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan. Dalam konteks politik akuntabilitas akan berimplikasi pada kekuasaan karena akuntabilitas melahirkan kepercayaan dan legitimasi sebagai syarat berlangsungnya kekuasaan.

### **2.3 Pelayanan Publik**

Sejak diberlakukannya otonomi daerah pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Adapun pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>22</sup> Definisi lain mengenai pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Harbanni Pasolog. 2008. *“Teori Administrasi Publik”*. Bandung: Alfabeta. h. 16

<sup>23</sup> KEPMENPAN, *“Keputusan Menteri PAN Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik”*.

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Parsipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selain memperhatikan asas-asas pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik pun harus memperhatikan prinsip-prinsip dalam memberikan pelayanan publik yaitu sebagai berikut :<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> *Loc.cit*

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan:

- i. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
- ii. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- iii. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian dan tepat waktu:

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Tidak diskriminatif

Tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Bertanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologikomunikasi dan informasi.

9. Kejujuran

Cukup jelas.

10. Kecermatan

Hati-hati, teliti, telaten.

11. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas sehingga penerima pelayanan merasadihargai haknya.

12. Keamanan dan kenyamanan

Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum.

Untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaran pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi :<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Agus Dwiyanto, dkk. 2012. *Op.cit* h.55

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa;
2. Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; dan
3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian terkait Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung, penulis membutuhkan referensi dari pihak lain atau penelitian terdahulu dengan tema atau konsep yang tidak jauh beda. Berikut beberapa penelitian terdahulu :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	I Gusti Agung Ayu Kartika Sari	Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Izin	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian yang didapatkan bahwa surat Izin Mendirikan Bangunan adalah salah satu bentuk fungsi pengaturan dan

		Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus: Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal dan Tata Ruang dan Perumahan Kota Denpasar)		bersifat pengawasan yang dimiliki oleh pemerintah Kota Denpasar terhadap kegiatan Izin Mendirikan Bangunan yang dilakukan oleh Masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh BPPTSP dan PM Kota Denpasar belum sepenuhnya akuntabel.
	<p>Persamaan Penelitian : Membahas tentang akuntabilitas dalam penyelenggaraan IMB di instansi terkait.</p> <p>Perbedaan Penelitian : Terletak pada teori dan tempat.</p>			
2.	Nurul Mukhlida	Akuntabilitas pelayanan publik (studi kasus : penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota makassar)	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Kota Makassar belum akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang berdasarkan pada acuan pelayanan, solusi pelayanan dan prioritas pemenuhan kepentingan pengguna jasa dalam

				<p>memperoleh pelayanan.</p> <p>Oleh karena itu, perlu kiranya pemerintah meningkatkan transparansi dan akuntabel dalam pelayanan terutama pada biaya pelayanan dan lamanya proses pelayanan yang dikeluhkan masyarakat pengguna jasa</p>
	<p>Persamaan Penelitian : Membahas tentang akuntabilitas dalam penyelenggaraan IMB di Instansi terkait.</p> <p>Perbedaan Penelitian : Teori yang dipakai dan tempat penelitian.</p>			

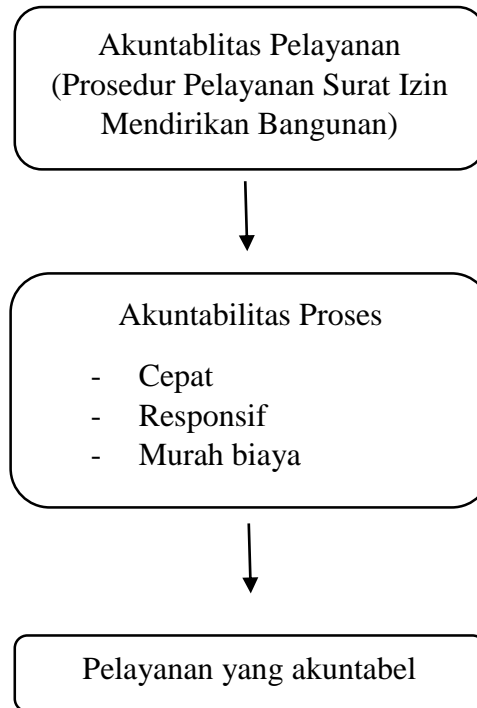
Sumber : Olahan Data Penulis, 2015

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir pada dasarnya merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi obyek permasalahan penelitian yang akan dilakukan. Penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung terdapat masih banyaknya masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik. Penyelenggaraan pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan termasuk dalam akuntabilitas proses Sheila Elwood, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam

menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Olahan Data Penulis. 2016



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan sesuatu masalah. Penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain, sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif.<sup>26</sup>

Dalam hal ini untuk memberikan gambaran tentang akuntabilitas pelayanan publik penyelenggaraan prosedur surat Izin Mendirikan Bangunan di kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung dengan melakukan survey terhadap pengguna jasa layanan dengan tujuan untuk mengumpulkan sejumlah data dan informasi dengan cara observasi dan wawancara mendalam yang berkaitan dengan penelitian ini.

---

<sup>26</sup> Sugiyono. 2013. "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.*". Bandung: Alfabeta. h.142

### **3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian berfungsi untuk membatasi studi dan memenuhi kriteria keluar masuknya suatu informasi yang diperoleh di lapangan serta untuk memberikan ketepatan sasaran dalam penelitian. Fokus Penelitian ini adalah akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasi melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan, instansi ini berlokasi di Jl. Way Pengubuan No.3 Pahoman Bandar Lampung. Dimana Badan Penanaman Modal dan Perizinan banyak bersentuhan dengan masyarakat terutama yang ingin mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Bandar Lampung dinilai memiliki potensi dari sisi geografis dan pariwisata. Potensi itu dianggap cocok untuk investasi jangka panjang. Hal itulah yang mendorong para investor mau menanamkan sahamnya untuk mendirikan usahanya.

### **3.4 Pemilihan Informan**

Penelitian deskriptif kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Subjek penelitian yang telah tercermin dalam

fokus penelitian ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian ini menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian, informan penelitian ini meliputi beberapa macam seperti: (1) informan kunci, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti; (2) informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.<sup>27</sup>

Penelitian kualitatif tidak dikenal istilah populasi, tetapi sampling yang merupakan pilihan peneliti sendiri dan yang ditentukan peneliti sendiri secara purposif yang disesuaikan dengan tujuan penelitiannya, sampling tersebut dijadikan responden yang relevan untuk mendapatkan data. Berdasarkan uraian tersebut, maka informan ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling* yaitu penentuan informan tidak didasarkan pedoman atau berdasarkan perwakilan populasi, namun berdasarkan kedalaman informasi yang dibutuhkan, yaitu dengan menemukan informan kunci yang kemudian akan dilanjutkan pada informan lainya dengan tujuan mengembangkan dan mencari informasi sebanyak-banyaknya yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.<sup>28</sup>

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Kriteria	Nama	Jabatan (Jenis Bangunan)
1	Informan Kunci	1. Andrean Jaelani	Masyarakat Pemohon IMB (Bangunan Usaha Travel)

<sup>27</sup> Bagong Suyanto, "Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan", Jakarta: Peranada Media, 2010, hlm. 171.

<sup>28</sup> Usman Rianse & Abdi, "Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi, Teori dan Aplikasi", Bandung: Alfabeta, 2009, hlm. 82.

		2. Rini Fathona 3. M. Yusuf R 4. Lisna 5. Jumadi 6. Hariri 7. Sarwoko Novihardi 8. Hamzah Damiri 9. Hem Bing Ie 10. Beti Veronika 11. Ono Darsono	Masyarakat Pemohon IMB (Bangunan Rumah Tinggal) Masyarakat Pemohon IMB (Bangunan Tempat Usaha) Masyarakat Pemohon IMB (Bangunan Rumah Tinggal) Masyarakat Pemohon IMB (Bangunan Usaha Galon) Masyarakat Pemohon IMB (Bangunan Gudang) Masyarakat Pemohon IMB (Bangunan Rumah Tinggal) Masyarakat Pemohon IMB (Bangunan Rumah Tinggal) Masyarakat Pemohon IMB (Bangunan Rumah Tinggal) Masyarakat Pemohon IMB (Bangunan Rumah Tinggal) Masyarakat Pemohon IMB (Bangunan Rumah Tinggal)
2	Informan Tambahan	Helmi Noor Alami SH	Pelaksana Sub Bid perencanaan dan pengawasan

Sumber : Olahan data penulis. 2016

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

Tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Melalui teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dari penelitian. Untuk memperoleh data adapun sumber data dari penelitian ini adalah:

1. Data primer

Data primer yang dimaksud adalah data yang diperoleh langsung dari informan berupa informasi dan persepsi serta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian ini seperti hasil wawancara.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh dari data perpustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara penelitian kepustakaan.

### **3.6 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian tepatnya merupakan alat yang dipergunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi dari objek yang akan diteliti. Adapun instrumen penelitian tersebut diantaranya yaitu

1. Peneliti itu sendiri, yang merupakan alat utama pengumpul data dalam proses penelitian.
2. Pedoman wawancara (*interview guide*), berupa daftar pertanyaan yang dapat diajukan oleh peneliti kepada informan. Hal ini berguna bagi peneliti dalam mengumpulkan data terutama dalam melakukan wawancara.
3. Perangkat pendukung atau penunjang lainnya seperti; buku catatan, alat-alat tulis yang dipergunakan untuk mencatat dari apa yang dilihat, didengar, serta dialami selama proses pengumpulan data.

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian, dimana data-data yang telah ada digunakan untuk menguraikan dan memecahkan masalah yang ada. Dengan merujuk pada penelitian lapangan maka, peneliti dituntut untuk dapat terjun secara langsung dengan cara mendatangi lokasi penelitian berikut mengamati kejadian dan keadaan yang sebenarnya. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara. Tujuan wawancara sendiri adalah mengumpulkan data atau informasi lain (keadaan, gagasan/pendapat, sikap/tanggapan, keterangan dan sebagainya) dari suatu pihak tertentu.<sup>29</sup>
2. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental.<sup>30</sup> Maka, jenis dokumen yang mungkin akan diperlukan dan dipergunakan seperti LAKIP, LPJ serta dokumen-dokumen lainnya yang mendukung.

### 3.8 Analisis Data

Data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai masalah penelitian.

---

<sup>29</sup> Arief Subyantoro & FX Soewarto, "Metode dan Teknik Penelitian Sosial", Yogyakarta: ANDI, 2007, hlm.97

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm. 82

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **4.1 Gambaran Umum BPMP Kota Bandar Lampung**

Gambaran umum obyek penelitian meliputi gambaran umum dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Gambaran Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung terdiri dari visi dan misi organisasi; kedudukan, tugas dan fungsi; struktur organisasi, dan kepegawaian dari kedua instansi tersebut disertai dengan proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bandar Lampung.

##### **4.1.1 Profil Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung**

Sejak UU Otonomi Daerah diberlakukan tahun 1999, Pemerintah Daerah mempunyai tugas yang berat dalam meningkatkan pendapatan sebagai salah satu sumber pembiayaan pembangunan daerah setempat. Satu-satunya cara untuk menghidupkan perekonomian daerah adalah dengan mendorong investasi. Investasi tidak dapat dilakukan tanpa melibatkan sektor swasta dan masyarakat luas, mengingat keterbatasan pemerintah.

Salah satu kendala bagi munculnya minat berinvestasi adalah proses perizinan usaha yang terkesan berbelit dan tidak transparan. Hal ini memberikan dasar pemikiran bagi pemerintah daerah untuk melakukan pembenahan proses

perizinan dalam bentuk kelembagaan baru yang dikenal dengan *One Stop Service* (OSS). Dalam upaya untuk meningkatkan arus masuk investasi PMA dan PMDN ke daerah, penerapan OSS menjadi sangat strategis dan mendesak. Investor membutuhkan layanan perizinan investasi dengan kepastian biaya, waktu, dan persyaratan yang jelas.

Pemerintah Kota Bandar Lampung berupaya menjawab tantangan global dan tuntutan masyarakat akan reformasi di bidang pelayanan publik dengan mengimplementasikan kebijakan sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu (PTSP) atau *One Stop Service*. Adapun langkah pertama yang dilakukan adalah restrukturisasi organisasi dan perangkat daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor: 04 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kota Bandar Lampung. Dimana Perda ini merupakan implementasi Peraturan Pemerintah Nomor: 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Adapun Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ditunjuk menangani bidang perizinan berdasarkan perda tersebut adalah Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Dalam melaksanakan tugasnya, BPMP berpedoman pada Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor: 58 Tahun 2011 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung serta Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor : 49 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian



Kewenangan di Bidang Perizinan kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.<sup>31</sup>

#### **4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung**

Adapun Tupoksi Badan Penanaman dan Perizinan Kota Bandar Lampung yaitu :<sup>32</sup>

1. Perumusan-perumusan Kebijakan teknis di bidang Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal;
2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan lingkup tugasnya;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya.
4. Pengkoordinasian dalam penyusunan program, pengawasan, pemantauan, dan evaluasi di bidang Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal;
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **4.1.3 Visi dan Misi Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung**

Sebagai suatu unit kerja pelayanan publik, banyak tugas dan tantangan yang harus diselesaikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan, sebagai panduan

---

<sup>31</sup> Gambaran Umum BPMP Kota Bandar Lampung. “Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ) BPMP Tahun 2014”

<sup>32</sup> Tupoksi BPMP Kota Bandar Lampung. “Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ) BPMP Tahun 2014”

pencapaian tujuan ditetapkan Visi yang merupakan pandangan jauh kedepan, sebagai cita-cita yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

## **1. Visi**

Visi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung disusun dengan memperhatikan kondisi dan potensi unit kerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung, aspirasi dan konsensus jajaran pimpinan dan staf Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung, serta kemungkinan yang akan terjadi dimasa depan; yaitu :

**“Terwujudnya Pelayanan Perizinan yang Cepat, Mudah, Transparan dan Akuntabel Untuk Mendorong Investasi di Bandar Lampung ”**

Wujud dari visi tersebut adalah meningkatnya iklim investasi yang kondusif dan meningkatnya PAD dari sektor perizinan, dengan indikator pertumbuhan investasi daerah (PMA dan PMDN) sebesar 9% serta kemudahan dan bebas biaya perizinan bagi usaha kecil.

## **2. Misi**

Untuk mencapai visi dirumuskan misi dengan maksud unsur-unsur yang berkepentingan dapat mengenal Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung dengan mengetahui peran dan program-program prioritasnya termasuk sasaran yang akan dicapai pada masa datang.

**Misi 1 : Menciptakan Pelayanan Perizinan yang Prima Melalui Peningkatan Kualitas SDM Aparatur yang Profesional dan Sistem Kerja yang Baik**

**Untuk Misi Pertama** Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung diharapkan mampu menciptakan pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparatur yang profesional dan sistem kerja yang baik. Sehingga mampu mewujudkan pelayanan perizinan yang Cepat, Mudah, transparan dan Akuntabel.

**Misi 2 : Mewujudkan Iklim Investasi yang Kondusif Dalam Rangka Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Daerah**

**Untuk Misi Kedua** Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung diharapkan mampu mewujudkan iklim Investasi yang kondusif dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Sehingga mampu Menciptakan dan mengembangkan potensi investasi melalui kerjasama dan kemitraan antar pemerintah daerah dan swasta dan Meningkatkan Jaringan Informasi dan Promosi dibidang investasi dan perizinan.<sup>33</sup>

### **3. Sasaran**

Berdasarkan misi dan tujuan di atas maka Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung menetapkan sasaran sebagai berikut :

#### **1. Misi Pertama**

---

<sup>33</sup> Visi dan Misi BPMP Kota Bandar Lampung. <http://bpmkotabandarlampung.info/>

“ Melaksanakan pelayanan perizinan yang prima “

**Dengan Sasaran :** Meningkatkan minat masyarakat untuk mengurus dokumen perizinan

## **2. Misi Kedua**

“ Menciptakan dan mengembangkan potensi investasi melalui kerjasama dan kemitraan antar pemerintah daerah dan swasta “

**Dengan Sasaran :** Meningkatnya minat investasi di Kota Bandar Lampung.<sup>34</sup>

## **4. Strategi**

Oleh karena itu sesuai dengan hasil analisis atas capaian kinerja pada uraian diatas, dirumuskan beberapa langkah penting sebagai strategi pemecahan masalah yang akan dijadikan sebagai strategi untuk merumuskan rencana kinerja di Tahun 2015 yaitu sebagai berikut:

1. Secara konsisten dan terus menerus selalu merumuskan kegiatan yang menunjang pencapaian sasaran strategis dengan tetap berpedoman kepada Rencana Strategis;
2. Mengutamakan pencapaian sasaran strategis yang belum berhasil dilaksanakan pada Tahun Anggaran 2014 dengan mengajukan beberapa kegiatan pada Tahun Anggaran 2015;
3. Lebih memperhatikan penetapan target sasaran dalam format Rencana Kinerja Tahunan di awal tahun anggaran yang

---

<sup>34</sup> Sasaran BPMP Kota Bandar Lampung. <http://bpmpkotabandarlampung.info/>

disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi riil Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung

4. Secara khusus berkaitan dengan penyusunan Rencana Kinerja Tahun 2015 perlu dilakukan penelaahan mendalam atas Kewenangan BPMP Kota Bandar Lampung dalam penerbitan perizinan sehingga berpengaruh positif terhadap pencapaian sasaran strategis yang bermuara pada pencapaian misi organisasi.<sup>35</sup>

#### **4.1.4 Struktural Organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung**

Adapun susunan struktur organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung sebagai berikut:<sup>36</sup>

##### **1. Kepala Badan**

Penanaman Modal dan Perizinan mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan dan melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah dibidang Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan kebijakan yang diberikan oleh Walikota.

##### **2. Sekretariat**

1. Tugas melaksanakan sebagian tugas Badan dibidang kesekretariatan;

---

<sup>35</sup> Strategi BPMP Kota Bandar Lampung. <http://bpmptabandarlampung.info/>

<sup>36</sup> Struktur Organisasi BPMP Kota Bandar Lampung. "Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ) BPMP Tahun 2014"

2. Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Badan
3. Untuk melaksanakan tugas, sekretaris mempunyai fungsi pengelolaan urusan penyusunan program, monitoring dan evaluasi, Pengelolaan urusan administrasi umum dan kepegawaian, Pengelolaan urusan keuangan;

### **3. Bidang Penanaman Modal**

1. Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan dibidang Penanaman Modal, meliputi Pengkajian dan Pengembangan Penanaman Modal, Pengawasan Penanaman Modal serta menyelenggarakan pelayanan perizinan Penanaman Modal yang meliputi pendaftaran, pemrosesan, penetapan dan penerbitan izin;
2. Bidang Penanaman Modal dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Badan;
3. Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Penanaman Modal mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program, penilaian, pengawasan, evaluasi dan pelaporan kebijakan untuk pengembangan Penanaman Modal;
  - b. Penelitian dan pengkajian potensi pengembangan Penanaman Modal;
  - c. Penyusunan rumusan bahan hubungan kerjasama dan investasi antara pemerintah daerah, swasta maupun dengan pihak lainnya;

- d. Pemberian rekomendasi perizinan dan pelayanan fasilitas dibidang Penanaman Modal;
- e. Pengelolaan dan pemberdayaan Penanaman Modal;
- f. Pengembangan Penanaman Modal di dalam Negeri/ Penanaman Modal Asing Daerah;
- g. Pelaksanaan kegiatan promosi Penanaman Modal Dalam Negeri dan Luar Negeri;
- h. Pemberian dorongan dan kemudahan bagi pengembangan Penanaman Modal;
- i. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka perencanaan promosi dan pengawasan penanaman modal;
- j. Pelaksanaan koordinasi kerjasama dengan instansi lain, pemberian perizinan sesuai dengan kewenangannya, pelaksanaan pembinaan petugas pelayanan perizinan serta pengendalian, evaluasi, pengawasan dan pelaporan terhadap perizinan penanaman modal yang dilaksanakan;
- k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan.

#### **4. Bidang Perencanaan dan Pengawasan**

- 1. Bidang Perencanaan dan Pengawasan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan dibidang Perencanaan dan Pengawasan Perizinan meliputi, Perencanaan Pengembangan Perizinan, Sistem Informasi Perizinan serta menyelenggarakan pelayanan Perizinan Usaha yang meliputi pendaftaran, pemrosesan, penetapan dan penerbitan izin;

2. Bidang Perencanaan dan Pengawasan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Badan;
3. Tugas pada Bidang Perencanaan dan Pengawasan yaitu:
  - a. Penyusunan program dan petunjuk teknis Perencanaan Pengembangan dan Pengawasan Perizinan;
  - b. Penyusunan tata laksana dan prosedur tetap perizinan;
  - c. Penyusunan sistem informasi Perizinan;
  - d. Pelaksanaan koordinasi kerjasama dengan instansi lain, pemberian perizinan sesuai dengan kewenangannya, pelaksanaan pembinaan petugas pelayanan perizinan serta pengendalian, evaluasi, pengawasan dan pelaporan terhadap perizinan usaha yang dilaksanakan;
  - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

## **5. Bidang Perizinan**

1. Bidang Perizinan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan dibidang Perizinan Tata Ruang dan Bangunan yang meliputi perencanaan, pengawasan, pendaftaran, pemrosesan, penetapan dan penerbitan izin;
2. Bidang perizinan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Badan;
3. Dalam melaksanakan tugas, diBidang Perizinan mempunyai tugas:



- a. Pelaksanaan koordinasi kerjasama dengan instansi lain dalam pelayanan perizinan Tata Ruang dan Bangunan;
- b. Pemberian perizinan Tata Ruang dan Bangunan sesuai dengan kewenangannya;
- c. Pelaksanaan pembinaan petugas pelayanan perizinan Tata Ruang dan Bangunan;
- d. Pengendalian, evaluasi, pelaporan terhadap perizinan Tata Ruang dan Bangunan yang dilaksanakan;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan.

#### **6. Bidang Informasi dan Pengaduan**

- 1. Bidang Informasi dan Pengaduan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan dibidang Informasi, Pengaduan, Promosi dan publikasi perizinan;
- 2. Bidang Informasi dan Pengaduan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Badan;
- 3. Tugas pada Bidang Informasi dan Pengaduan yaitu :
  - a. Penyusunan petunjuk teknis dibidang informasi, pengaduan, promosi dan publikasi;
  - b. Penyebarluasan informasi mengenai pelayanan perizinan;
  - c. Penerimaan dan penyelesaian pengaduan tentang perizinan;
  - d. Pengkoordinasian dengan lembaga lain dalam rangka pelaksanaan tugas dibidang Informasi, Pengaduan, Promosi dan Publikasi;

- e. Penyelenggaraan penyuluhan dibidang Perizinan;
- f. Pelaksanaan promosi dan publikasi mengenai pelayanan perizinan;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan

#### **4.1.5 Gambaran Kegiatan/Pelayanan**

Disamping tugas pokok dan fungsi dinas daerah juga mempunyai tugas dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah yang sesuai tugas desentralisasi seperti memberikan pelayanan umum untuk bidang penanaman modal dan perizinan. Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 49 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung maka ada 22 jenis perizinan yang dilaksanakan, yaitu:<sup>37</sup>

1. Izin Prinsip Penanaman Modal;
2. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
3. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
4. Izin Usaha
5. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Merger);
6. Izin Usaha Perluasan;
7. Izin Usaha Industri (IUI);
8. Keterangan Rencana Kota(KRK);
9. Izin Pendahuluan Membangun (IPM);
10. Izin Mendirikan Bangunan(IMB)

---

<sup>37</sup> Gambaran Kegiatan BPMP Kota Bandar Lampung. “Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ) BPMP Tahun 2014”

11. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
12. Izin Gangguan (HO);
13. Izin Perletakan Titik Reklame (IPTR);
14. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
15. Tanda Daftar Perusahaan(TDP);
16. Tanda Daftar Gudang(TDG);
17. Tanda Daftar Industri (TDI);
18. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP/SIUK)
19. Surat Izin Usaha Angkutan (IUA);
20. Izin Usaha Toko Modern (IUTM);
21. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP);
22. Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Berakohol (SIUP-MB).

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor : 66 Tahun 2011 tentang Standar Operasional (SOP)Penerbitan Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung cakupan pelaksanaan kegiatan pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung terdiri dari 3 (tiga) bidang yaitu

1. Bidang Perizinan disebut juga Bidang Perizinan Tata Ruang dan Bangunan, terdiri dari:
  - a. Izin Keterangan Rencana Kota (KRK);
  - b. Izin Pendahuluan Membangun (IPM);
  - c. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
  - d. Izin Gangguan (HO);

- e. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
  - f. Izin Peletakan Titik Reklame (IPTR).
2. Bidang Perencanaan dan Pengawasan disebut Bidang Perizinan Usaha terdiri dari:
- a. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
  - b. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
  - c. Tanda Daftar Gudang (TDG);
  - d. Tanda Daftar Industri (TDI);
  - e. Surat Izin Usaha Kepariwisata (SIUK);
  - f. Izin Usaha Angkutan (IUA);
  - g. Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Berakohol (SIUP-MB).
3. Bidang Penanaman Modal disebut Bidang Perizinan Penanaman Modal terdiri dari:
- a. Izin Prinsip Penanaman Modal;
  - b. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
  - c. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
  - d. Izin Usaha Industri (IUI);
  - e. Izin Usaha;
  - f. Izin Usaha Perluasan;
  - g. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Merger);
  - h. Izin Usaha Toko Modern (IUTM);
  - i. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP).

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1 Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota**

##### **Bandar Lampung**

Dalam *good governance* akuntabilitas merupakan salah satu prinsip yang jika dilakukan akan menghasilkan pemerintahan yang baik. Dalam pelaksanaan akuntabilitas diperlukan peranan dari semua pihak guna memberikan masukan, usulan dan kritikan kepada pemerintah. Namun pemerintah juga harus bersifat responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan pelayanan publik yang diinginkan. Adapun pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>38</sup>

Salah satu pelayanan publik adalah perizinan Izin Mendirikan Bangunan yang dimana jika masyarakat ingin mendirikan sebuah bangunan maka harus memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), karena tanpa memiliki izin tersebut maka bangunan akan dikatakan ilegal oleh pemerintah dan sewaktu-waktu dapat dirobohkan pula oleh pemerintah.

Terkait dengan pelaksanaan penyelenggaraan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan

---

<sup>38</sup> Harbanni Pasolong. 2008. *Loc.cit*

(BPMP) Kota Bandar Lampung sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor : 49 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.

Dari tahun ke tahun terjadi peningkatan dan penurunan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tapi tidak secara signifikan yang cenderung terlihat adalah tren peningkatan yang berarti meningkatnya pembangunan di kota Bandar Lampung. Hal ini disebabkan karena semakin banyaknya masyarakat yang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Berikut data perkembangan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Tabel 5.1 Jumlah penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung

No	Jenis Izin	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
1.	IMB	272	1070	1715	1515	2233	1833	2113

Sumber : LAKIP BPMP 2015

Untuk memuaskan masyarakat dibutuhkan akuntabilitas dalam pelayanan melalui kinerja pegawai yang akuntabel, responsif, tidak berbelit-belit dan juga ramah terhadap masyarakat yang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Berdasarkan hal tersebut, maka untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan publik yang terjadi di Badan Penanaman Modal dan Perizinan khususnya Surat Izin

Mendirikan Bangunan (IMB) yang termasuk dalam kategori akuntabilitas proses menurut Sheila Elwood yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik dan dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, responsif dan murah biaya.

Hal ini dapat di gambarkan melalui proses pengurusan yang harus dilalui oleh masyarakat pengguna jasa seperti persyaratan, mekanisme, jangka waktu dan biaya yang di pergunakan untuk mendapatkan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

## **5.2 Proses Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung**

Meningkatkan kualitas layanan dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik adalah tujuan dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap publik menjadi tanggungjawab setiap pegawai di BPMP demi terwujudnya motto kepuasan masyarakat yang menjadi tujuan utama pelayanan yang diberikan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan khususnya pemberi layanan perizinan, sebelum di prosesnya izin yang diajukan masyarakat, maka penyedia layanan dalam hal ini pemerintah perlu menetapkan prosedur yang merupakan ketentuan-ketentuan yang wajib dipenuhi pemohon dan persyaratan yang harus dijalankan, mulai dari pendaftaran sampai dengan diterbitkannya atau dikeluarkannya izin mendirikan bangunan.

### **5.2.1 Persyaratan Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**

Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan :

#### **A. Persyaratan umum :**

1. Mengisi formulir permohonan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. Surat permohonan IMB diketahui oleh Camat dan Lurah bagi bangunan tertentu
3. Fotokopi KTP pemohon yang masih berlaku
4. Fotokopi PBB tahun berjalan;
5. Fotokopi surat bukti kepemilikan tanah dilegalisir pejabat berwenang;
6. Gambar bangunan yang tercantum jelas ukuran dan keterangan terdiri dari denah, tampak, potongan dan dengan skala 1:100 atau 1: 200, berikut gambar situasi dan gambar tata letak;
7. Izin Keterangan Rencana Kota (K RK);
8. Asli IMB untuk bangunan tambahan dan pemecahan;
9. Pemohon secara tidak langsung harus melampirkan Surat Kuasa asli.

#### **B. Persyaratan khusus :**

1. Perhitungan konstruksi (untuk bangunan lebih dari 2 lantai);
2. Surat Kuasa dari pemilik tanah (apabila nama pemilik tanah berbeda dengan nama pemohon serta melampirkan Fotokopi KTP pemberi kuasa/ pemilik tanah);
3. AMDAL atau UKL/UPL (untuk bangunan berdampak luas) yang dikeluarkan oleh BPPLH;
4. Site Plan bagi bangunan perumahan;



5. Piel Banjir dari Dinas Pekerjaan Umum (untuk bangunan usaha tertentu);
6. Persetujuan tetangga atau izin lingkungan yang diketahui oleh Lurah setempat (bagi tower telekomunikasi dan tower pemancar radio/ televisi, izin tetangga dalam radius setinggi tower);
7. Jaminan asuransi atas pembangunan tower/ menara telekomunikasi serta pemancar radio dan televisi;
8. Andalalin (kajian lalu lintas) untuk bangunan yang akan memberikan dampak kemacetan lalu lintas yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan;
9. Rekomendasi dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) terkait penanggulangan bahaya kebakaran;
10. Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL) bagi bangunan yang tidak menghasilkan limbah cair yang berbahaya.

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bagian penting dalam sektor pelayanan publik di Kota Bandar Lampung mengingat cukup tingginya kebutuhan masyarakat atas Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Oleh karena itu, Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui Badan Penanaman Modal dan Perizinan dituntut bukan hanya mampu menyelenggarakan namun dapat lebih memudahkan masyarakat dalam melakukan proses permohonan perizinan. Syarat penyelenggaraan perizinan merupakan hal pertama yang harus dipenuhi masyarakat agar permohonan izin yang diajukan kepada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung dapat diproses. Jadi sudah seharusnya syarat ini harus ada, tetapi bukan untuk memberatkan masyarakat. Terlalu rentannya praktik-praktik penipuan dan percaloan disektor pelayanan publik khususnya pelayanan

perizinan memang menjadi masalah dalam upaya menciptakan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Berbagai kemudahan yang diberikan dalam hal persyaratan maupun prosedur penyelenggaraan perizinan ini tentu dapat memberikan dorongan positif bagi masyarakat, agar lebih memberikan kepercayaan kepada pihak penyelenggara perizinan untuk memberikan layanan yang lebih responsif, dalam hal ini Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung. Berkaitan dengan hal tersebut, penulis melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat yang ingin mengurus izin bangunan, berikut petikan wawancaranya:

*“...Waktu saya mengurus surat izin tidak sesulit dan mudah, hanya persyaratannya yang cukup banyak” (Januari 2016).*

*“...Syarat yang ditetapkan menurut saya bermacam-macam seperti PBB yang pengurusannya juga cukup lama dan persyaratan lainnya yang sangat menyulitkan” (Januari 2016).*

Inilah masalah yang paling dikeluhkan karena walaupun syarat-syarat mudah namun pengurusan syarat-syarat ini pun realtif memakan waktu. Yaitu, permohonan IMB diketahui oleh Camat dan Lurah, PBB, Rekomendasi dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dan lain-lain. Adapun pendapat yang dikemukakan Bapak Helmi Noor yang bertugas Pelaksana Sub Bid perencanaan dan pengawasan mengenai persyaratan yang telah ditetapkan:

*“... kalo persyaratan itu memang betul-betul menjadi kebutuhan berkas untuk melengkapi permohonan izin yang di ajukan oleh pemohon. sehingga kita tidak punya wewenang untuk mendesak atau mempercepat Lurah/Kepala Desa dan Camat atau dinas-dinas terkait untuk mengeluarkan rekomendasi dan memberikan tanda tangan, rekomendasi tersebut sepenuhnya adalah hak dari Pemerintahan setempat. “*

Hal ini memang dianggap perlu karena untuk mendirikan bangunan memang memerlukan izin secara langsung dari pejabat setempat dan lingkungan sekitar, agar tidak menimbulkan dampak sosial kemasyarakatan dan untuk menghindari hal-hal negatif yang memiliki konsekuensi dari izin mendirikan bangunan yang akan dibuat oleh pemohon. Namun sudah menjadi kewajiban bagi aparat pemberi layanan untuk bukan hanya melayani tetapi juga membantu masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan.

### **5.2.2 Mekanisme Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**

Mekanisme dalam pengurusan izin bangunan berkaitan dengan pembagian kerja di tiap-tiap bagian, kelengkapan berkas untuk penerbitan izin dan tentu tentang alur/prosedur penyelenggaraan pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung menetapkan standar untuk mekanisme penyelenggaraan perizinan. Untuk mekanisme penyelenggaraan perizinan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal telah menentukan standar sebagai berikut :

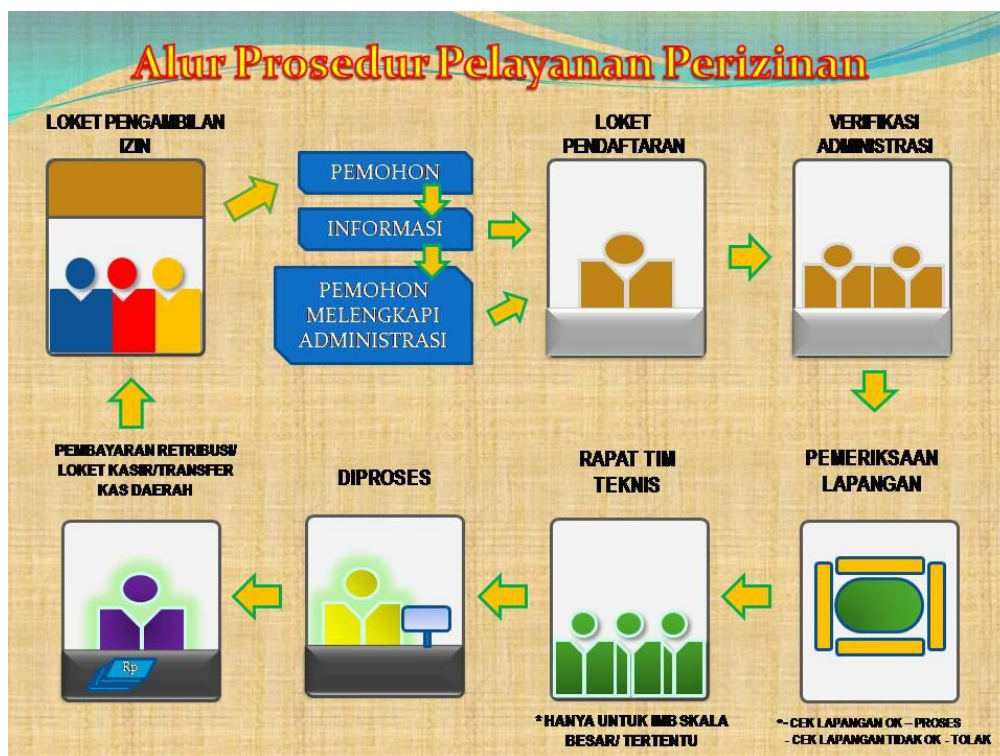
1. Pemohon datang ke kantor BPMP
2. Pemohon datang ke petugas informasi / *Costumer Service* atau dapat langsung menuju petugas pendaftaran untuk memperoleh formulir pengajuan/ permohonan izin
3. Setelah pemohon menerima formulir izin, pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan kemudian petugas pendaftaran memeriksa isian formulir dan kelengkapan persyaratan

4. Petugas verifikasi memeriksa kelengkapan berkas
  - a. Bila lengkap, berkas permohonan di agenda dan pemohon diberi tanda terima berkas, selanjutnya berkas permohonan dikirim ke masing-masing bidang teknis
  - b. Bila tidak lengkap berkas dikembalikan ke pemohon
5. Berkas permohonan diproses dan dipelajari, dengan 3 (tiga) alternatif keputusan:
  - a. terhadap permohonan izin yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maka berkas dapat langsung diproses pada tahap selanjutnya
  - b. Terhadap permohonan izin yang memerlukan pemeriksaan lapangan maka akan dilakukan pemeriksaan lapangan oleh petugas BPMP yang dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dan hasil BAP tersebut tanggung jawab petugas lapangan, bila tidak ada pelanggaran maka proses dilanjutkan dan bila ada pelanggaran ditolak maka diberikan surat penolakan
  - c. Terhadap permohonan izin skala besar yang dapat menimbulkan dampak yang signifikan bagi masyarakat maupun lingkungan sekitarnya maka akan dilakukan peninjauan lapangan dan pembahasan oleh Tim Teknis Perizinan dan atau Tim BKPRD
6. Terhadap permohonan izin yang dibahas oleh Tim Teknis Perizinan maka Tim melaksanakan pemeriksaan lapangan dan Rapat Pembahasan. Berdasarkan Pembahasan Tim Teknis Perizinan dibuat :

- a. Berita Acara Rapat
  - b. Rekomendasi Tim Teknis Perizinan
  - c. Apabila berdasarkan rekomendasi Tim Teknis permohonan dapat diterima maka proses dilanjutkan ketahap selanjutnya dan apabila ditolak maka dibuatkan surat penolakan
7. terhadap permohonan izin yang dibahas oleh Tim BKPRD maka :
- a. Kepala Bidang Tehnis melalui Kepala BPMP membuat surat undangan kepada Sekretariat Tim BKPRD untuk penjadwalan waktu rapat dan pembahasan
  - b. Rekomendasi Tim BKPRD
  - c. Apabila berdasarkan rekomendasi Tim BKPRD permohonan izin diterima maka proses dilanjutkan dan apabila ditolak maka diberikan surat penolakan;
8. Penetapan retribusi dan pengetikan Blanko SK izin dibubuhi dan diparaf oleh Kasubbid
9. Kepala Bidang Tehnis memeriksa Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD), blanko izin dan diparaf sekretaris serta penandatanganan oleh kepala BPMP
10. Pemberitahuan kepada pemohon bahwa dokumen izin telah selesai diproses disertai informasi besarnya retribusi yang terhutang dan pemohon membayar retribusi ke loket pembayaran

11. Pemohon menyerahkan resi pembayaran retribusi ke loket penyerahan izin, petugas menerima resi pembayaran, meregistrasi Izin (pencatatan, penomoran dan pengarsipan) dan penyerahan Izin kepada Pemohon

Gambar 5.2.1 Mekanisme Pelayanan Perizinan Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung



Sumber : Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung, 2016.

Mekanisme pelayanan perizinan sudah dianggap lebih baik, sudah menjadi kewajiban bagi pegawai yang bertugas di bagian *front office* untuk bukan hanya melayani tetapi juga membantu masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan. Dalam wawancara dengan pemohon mengemukakan bahwa :

*“... semuanya sudah sesuai dengan SOP hanya saja memang persyaratannya cukup panjang namun setelahnya mudah. Setelah*

*semua pengolahan dokumen yang dilaksanakan di BPMP selesai.”.  
(Januari 2016)*

Dalam mekanisme pelayanan perizinan di BPMP masyarakat cukup langsung mendaftarkan diri untuk mengajukan perizinan yang dibutuhkan, kemudian pemohon menunggu kedatangan tim teknis untuk meninjau lokasi bangunan pemohon. Tim teknis juga yang menentukan disetujui atau ditolaknya permohonan perizinan yang diajukan oleh masyarakat. Setelah semua pengolahan dokumen yang dilaksanakan di BPMP selesai, pemohon melakukan pembayaran retribusi bangunan berdasarkan penghitungan yang dilakukan oleh tim teknis.

Dari hasil observasi langsung yang dilakukan, menunjukkan bahwa mekanisme yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung pada masyarakat dianggap telah baik dan cukup jelas. Karena masyarakat di arahkan oleh petugas pemberi layanan untuk mengurus dan menjalankan mekanisme yang diberikan. Berbagai dampak positif yang ditunjukkan kepada pengguna jasa merupakan peningkatan yang signifikan mengenai mekanisme yang diberikan oleh aparat pemberi layanan.

### **5.2.3 Jangka Waktu Pengurusan Surat Izin Bangunan**

Jangka waktu yang telah ditetapkan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) sudah sangat jelas yaitu hanya membutuhkan waktu 15 hari untuk pengurusan pelayanan perizinan khususnya surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dikelola Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor : 40 Tahun 2011. Namun, syarat dan mekanisme tentu akan berimbas pada waktu untuk menyelesaikan proses perizinan yang dibutuhkan.

Jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan yaitu mulai dari pendaftaran dan dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya surat izin mendirikan bangunan yang diminta oleh pemohon. Tentunya keinginan masyarakat adalah memperoleh perizinan yang dibutuhkannya secepat mungkin diproses oleh aparat pemberi layanan sesuai harapannya. Namun, waktu pengurusan/penyelesaian surat izin yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan prosedur. Masih sering terjadi keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu. Berikut adalah hasil wawancara langsung dari masyarakat mengenai waktu pengurusan perizinan:

*“...saya mengurus dari awal sampai diterbitkan IMB ini hampir sebulan.” (Januari, 2016)*

*“...Saya urus surat izinnya lama, karena pengurusannya tidak terhitung hari libur” (2 Januari 2016).*

Berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian, lamanya proses pengurusan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) disebabkan tidak lengkapnya persyaratan teknis berupa rekomendasi dari dinas-dinas terkait, kepala lurah/desa dan camat. Selain itu, pejabat birokrasi yang menyetujui izin tersebut terkadang tidak ada di tempat untuk memberikan rekomendasi dari pemohon, sehingga hal tersebut juga menjadi penghambat dikeluarkannya izin yang diajukan oleh masyarakat. Kemudian banyaknya berkas pemohon pembuatan izin yang masuk maka seringkali waktu yang dibutuhkan untuk memprosesnya lebih dari ketentuan waktu yang ditetapkan. Dalam wawancara dengan Bapak Helmi Noor mengemukakan bahwa :



*“... waktu pembuatannya sekitar 15 hari kerja, Cuma kalo berkas yang masuk kebanyakan itu masih mundur pengerjaannya, terus kalo persyaratan ternyata kurang lengkap itu dikembalikan dan harus diurus kelengkapannya. makanya seringkali waktu yang dibutuhkan untuk memprosesnya lebih dari ketentuan waktu yang ditetapkan”.*

Pembentukan penyelenggaraan pelayanan pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan yang salah satunya adalah mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting, seperti waktu yang dihabiskan oleh pemohon izin untuk mendatangi berbagai instansi. Koordinasi yang lebih baik antar instansi yang terkait dengan perizinan juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan sehingga tidak perlu lagi mengurus perizinannya melalui orang lain, maupun melalui calo yang selama ini menjadi masalah dalam pelayanan perizinan.

#### **5.2.4 Biaya Pengurusan Izin**

Biaya pengurusan pelayanan perizinan bangunan yang dimaksud di sini adalah besaran biaya administrasi yang ditetapkan untuk setiap pelayanan perizinan, sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya kepastian akan biaya pelayanan sangat penting untuk memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mengurus perizinan yang dibutuhkan. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung sendiri menetapkan standar pelayanan untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dikelola berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor : 40

Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan. Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Berikut rincian biayanya :

Struktur dan Besarnya Tarif ditetapkan sebagai berikut:

1. Tarif Bangunan Induk :

- a. Bangunan perumahan : Rp. 12.500/M<sup>2</sup>
- b. Bangunan gedung tidak bertingkat : Rp. 17.500/M<sup>2</sup>
- c. Bangunan gedung bertingkat : Rp. 21.500/M<sup>2</sup>

2. Tarif Bangunan Penunjang

d. Penunjang Bangunan Induk

- i. Jalan masuk : Rp. 4.500/M<sup>2</sup>
- ii. Pagar keliling : Rp. 1.500/M<sup>2</sup>
- iii. Saluran air : Rp. 1.000/M<sup>2</sup>

e. Bangunan Terbuka

- i. Tiang Antena/ Tower : Rp. 2.500.000/M
- ii. Kolam Renang : Rp. 500.000/M<sup>2</sup>
- iii. Lapangan Olahrag : Rp. 50.000/M<sup>2</sup>
- iv. Gardu/ Gapura: : Rp. 200.000/M<sup>2</sup>
- v. Pondasi Mesin : Rp. 225.000/M<sup>2</sup>
- vi. Jembatan Lift : Rp. 100.000/M<sup>2</sup>
- vii. Gardu Listrik : Rp. 225.000/M<sup>2</sup>
- viii. Konstruksi Reklame : Rp. 250.000/M<sup>2</sup>
- ix. Monumen dalam Persil : Rp. 225.000/M<sup>2</sup>
- x. Instalasi Bahan Bakar : Rp. 8.000.000/Unit

xi. Tangki per unit : Rp. 10.000.000/Unit

Dalam mengurus IMB masyarakat hanya dituntut untuk membayar retribusi sesuai peraturan yang berlaku, penghitungan retribusi ini dihitung setelah tim teknis datang. Dalam wawancara dengan salah seorang aparat pelayanan perizinan yang bertugas di bagian perencanaan dan pengawasan mengemukakan bahwa :

*“...masyarakat yang mengurus IMB hanya diwajibkan untuk membayar retribusi saja selain itu tidak dipungut biaya apapun, Tetapi terkadang ada masyarakat yang memberikan uang sebagai ucapan terima kasih atau untuk membantu persyaratan berkas”*

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis melakukan wawancara dengan masyarakat yang ingin mengurus izin, berikut petikan wawancaranya :

*“... saya membayar lebih karena waktu itu saya tidak mempunyai gambar bangunan dan meminta tolong sama orang-orang disini”*

Upaya perbaikan kualitas pelayanan perizinan tentu harus berjalan lurus dengan partisipasi masyarakat dalam mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Seperti halnya praktik percaloan, budaya tip dan kebiasaan memberi sogokan yang masih sering dilakukan oleh masyarakat malah sebaliknya akan memberikan dampak negatif terhadap upaya pemerintah dalam perbaikan pelayanan publik.

### 5.3 Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas merupakan syarat utama terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis, dan amanah (*good governance*). Lembaga pemerintah yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggung jawabkan segala kegiatan yang dilakukannya. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa bertanggung jawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja.

Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung merupakan kewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan. Dalam konteks, akuntabilitas akan berimplikasi pada kekuasaan karena akuntabilitas melahirkan kepercayaan dan legitimasi sebagai syarat berlangsungnya kekuasaan. Sheila Elwood dalam mengemukakan ada empat jenis akuntabilitas, yaitu :

1. Akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang

diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan.

2. Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya.
3. Akuntabilitas program, yaitu : akuntabilitas yang terkait dengan perimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.
4. Akuntabilitas kebijakan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah terhadap masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.<sup>39</sup>

Akuntabilitas merupakan suatu konsep yang baik dalam memperbaiki birokrasi publik agar tercipta pelayanan publik yang prima dan sesuai dengan harapan masyarakat. Itulah alasan mengapa dalam pencapaian *good governance* diperlukan kontrol penuh dari seluruh *stakeholder* terhadap birokrasi agar dapat akuntabel. Selain itu akuntabilitas dapat menjadi acuan dalam pengelolaan dan

---

<sup>39</sup> Raba Manggaukang. 2006. *op.cit.* h. 37

pengendalian sumber daya aparatur dalam penerapan kebijakan publik dalam rangka pencapaian *good governance*.

Pada dasarnya akuntabilitas publik terkait dengan justifikasi dan penjelasan tentang apa yang dilakukan. Akuntabilitas merujuk pada sumber-sumber pengetahuan yang beragam dan terbuka tentang cara layanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah berfungsi secara aktual dan gagasan tentang bagaimana layanan itu harus berfungsi. Selain itu akuntabilitas publik menuntut pengungkapan fakta secara terbuka antara masyarakat dan penyedia layanan. Konsep akuntabilitas publik, yang didasarkan pada gagasan tanggung jawab yang demokratis sangat penting untuk menjalankan pemerintahan melalui pelayanan publik yang akuntabel dan representatif dari keinginan masyarakat.

Pada bagian ini akan di bahas dan dianalisis mengenai hasil dari wawancara penelitian ke dalam kategori penarikan kesimpulan secara induktif. Sesuai dengan apa yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya bahwa akuntabilitas pelayanan publik pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) akan dianalisis menggunakan Teori Akuntabilitas dari *Sheila Elwood*, terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya. Dapat di gambar melalui persyaratan, mekanisme, jangka waktu dan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut :

- Cepat : ketetapan waktu yang diinginkan tentunya secepat mungkin diproses oleh aparat pemberi layanan sesuai harapan.

- Responsif : Daya tanggap yang baik sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat untuk mempermudah proses pelayanan.
- Murah biaya : kepastian akan biaya, pembiayaan yang wajar dan terbuka serta dijangkau oleh masyarakat penerima layanan.

Indikator tersebut mencerminkan prinsip Akuntabilitas proses pelayanan yang harus dilakukan oleh birokrasi apabila terdapat aparat birokrasi yang tidak akuntabel dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa dan dalam menjalankan tugas pelayanan dan seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Pelayanan publik akan mempunyai tingkat akuntabilitas yang tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa sesungguhnya yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan yang terbaik diberikan pelayannya yaitu birokrasi. Untuk itu acuan penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Masyarakat juga harus bertanggung jawab untuk melakukan kontrol terhadap lembaga penyedia pelayanan publik yang merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini sangat penting untuk memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi lembaga penyedia pelayanan publik itu sendiri, tetapi juga bagi masyarakat.

## **A. Kecepatan**

Kecepatan yang dimaksud yaitu ketetapan waktu yang diinginkan tentunya secepat mungkin diproses oleh aparat pemberi layanan sesuai harapan dan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Fenomena yang pertama adalah mengenai ketidakjelasan waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan. Dalam aturan yang ada, telah jelas bahwa dalam pengurusan IMB telah menetapkan bahwa proses yaitu 15 (lima belas) hari kerja. Namun, waktu pengurusan/penyelesaian surat izin bangunan yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan prosedur, masih sering terjadi keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu.

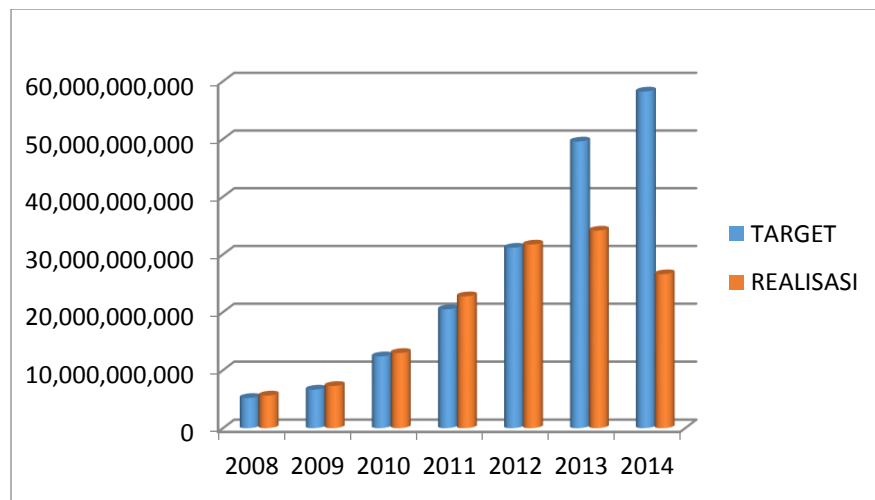
Berdasarkan hasil temuan di lokasi penelitian, lamanya proses pengurusan pembuatan IMB lebih banyak disebabkan oleh syarat yang berimbas pada waktu untuk menyelesaikan proses perizinan yang dibutuhkan. Seperti kewajiban untuk memperoleh rekomendasi atau tanda tangan kepala lingkungan, lurah/kepala desa dan camat, dan dinas-dinas terkait serta persetujuan dari kepala kantor untuk mengeluarkan izin jarang ada ditempat untuk menjalankan tugasnya.

Tentunya kondisi seperti ini dapat menimbulkan adanya rasa kurang puas masyarakat, sebab apapun alasan yang menyebabkan keterlambatan pelayanan bukanlah suatu hal yang penting bagi mereka. Yang terpenting bagi masyarakat adalah mereka bisa mendapatkan pelayanan yang tepat waktu. Koordinasi yang lebih baik antar instansi yang terkait dengan perizinan akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan sehingga tidak perlu lagi mengurus perizinannya melalui orang lain, maupun melalui calo yang selama ini menjadi masalah dalam pelayanan perizinan.



Sudah sangat jelas dalam visi yang dibuat Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung yaitu “*Terwujudnya Pelayanan Perizinan yang Cepat, Mudah, Transparan dan Akuntabel Untuk Mendorong Investasi di Bandar Lampung*”. Wujud dari visi tersebut ialah meningkatnya iklim invesatsi yang kondusif dan meningkatnya PAD dari sektor perizinan. Namun yang terjadi selama berdasarkan data yang dikeluarkan BPMP Kota Bandar Lampung, dua tahun terakhir BPMP Kota Bandar Lampung mengalami kegagalan dalam melaksanakan capaian target yang diharapkan, terlihat dari realisasi yang jauh dari capaian target yang terlihat dalam grafik sebagai berikut

Gambar 5.3.1 Grafik Pendapatan Perizinan



Sumber : LAKIP BPMP

Oleh karena itu Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung harus terus memperbaiki pelayanannya agar visi yang diharapkan dapat tercapai sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk mengurus dokumen perizinan yang tentunya ini akan berdampak dengan kenaikan PAD.

## **B. Responsif**

Responsif menuntut agar aparat pemberi layanan memberikan pelayanan dengan daya tanggap yang baik, sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat untuk mempermudah proses pelayanan. Fenomena yang terjadi mengenai prosedur atau persyaratan pengurusan IMB merupakan hal yang harus dipenuhi masyarakat agar permohonan izin yang diajukan dapat diproses, tetapi bukan untuk memberatkan masyarakat. Namun pada kenyataannya, banyak masyarakat yang mengeluhkan persyaratan yang diberikan. Seperti kewajiban untuk memperoleh rekomendasi atau tanda tangan kepala lingkungan, lurah/kepala desa dan camat, dan dinas-dinas terkait yang tidak mudah untuk didapatkan.

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa narasumber dan observasi di lapangan, penulis melihat bahwa prosedur/persyaratan yang harus dilalui oleh masyarakat pengguna jasa IMB, mereka menyatakan berbelit-belit dan terasa memberatkan. Aparat pemberi layanan seharusnya memahami tentang akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Birokrasi harusnya memberikan penjelasan yang mendetail mengenai persyaratan yang diberikan kepada masyarakat, seperti memperoleh rekomendasi atau tanda tangan dari pemerintahan setempat adalah hal mutlak yang harus dipenuhi mengingat secara administratif wilayah tempat akan mendirikan bangunan adalah wewenang Lurah/Kepala Desa dan Camat. Sehingga perspektif masyarakat mengenai prosedur atau persyaratan diberikan, masyarakat mengetahui bahwa persyaratan betul-betul menjadi kelengkapan berkas penerima layanan. Dari fenomena diatas sesuai dengan teori Akuntabilitas proses menurut Sheila Elwood

yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik dan dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang responsif kepada pemberi layanan perizinan IMB. Aparat pemberi layanan seharusnya memberikan pelayanan dengan baik dan sederhana serta membantu masyarakat untuk mempermudah proses pelayanan. Konsepsi akuntabilitas dalam ini menyadarkan kita bahwa pejabat pemerintah terutama tingkat pimpinan tidak hanya bertanggungjawab kepada otoritas yang lebih tinggi tetapi juga bertanggung jawab kepada masyarakat umum.

### **C. Murah Biaya**

Kejelasan mengenai biaya yang diperlukan, pembiayaan yang wajar dan terbuka serta dijangkau oleh masyarakat penerima layanan serta cara dan tempat pembayarannya sangat penting untuk diketahui masyarakat. Dengan adanya transparansi informasi akan memberikan jaminan kepada masyarakat terhadap kepastian layanan yang akan diterima, khususnya tentang kepastian biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu layanan.

Standar untuk biaya pelayanan yang ditetapkan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung tentu harus menjadi pegangan bagi setiap pegawainya agar dapat bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adanya transparansi terhadap biaya pelayanan akan berimplikasi pada menurunnya tingkat korupsi dalam birokrasi.

Dari penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam hal ini pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Badan

Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung masih kurang. Masih adanya kebiasaan masyarakat memberikan tip atau sekedar ucapan terima kasih atas jasa pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparat pelaksana di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung tentu akan menghambat upaya menciptakan pelayanan perizinan yang baik dan berkualitas. Dibutuhkan persepsi yang sama baik oleh penyelenggara maupun aparat pelaksana untuk taat terhadap peraturan yang ada.

Dengan adanya pelayanan terpadu satu atap, masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik serta mendapatkan kepastian dan jaminan hukum. Melalui persyaratan yang jelas, regulasi yang tepat, mekanisme yang sederhana, ketepatan waktu dan pembiayaan yang wajar dan terbuka maka proses penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kota Bandar Lampung menjadi lebih sederhana dan lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Disamping itu akan menjadi salah satu indikator dalam keberhasilan Pemerintah Daerah menjalankan fungsinya sebagai abdi negara maupun sebagai abdi masyarakat.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian penulis pada bab sebelumnya sebagai pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan pegurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bandar Lampung diselenggarakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan belum sepenuhnya akuntabel dalam memberikan pelayanan. Prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya di prioritaskan. Hal ini berdasarkan bahwa acuan pelayanan belum berorientasi sepenuhnya kepada pengguna jasa. Hal ini dilihat dari prosedur/persyaratan yang masih berbelit-beit dan memberatkan masyarakat yang tentu akan berimbas pada waktu untuk menyelesaikan proses perizinan yang dibutuhkan, dan juga masih terjadinya pemberian uang tanda terima kasih.

Solusi pelayanan yang diberikan petugas belum sepenuhnya memberikan kemudahan kepada pengguna jasa karena seharusnya melalui mekanisme pelayanan perizinan yang lebih sederhana, regulasi yang tepat, ketepatan waktu serta pembiayaan yang wajar dan terbuka maka proses penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kota Bandar Lampung yang diterapkan di BPMP masyarakat merasa tidak ada lagi kebingungan dan kerumitan dengan mengikuti mekanisme/prosedur yang telah ditetapkan.

## 6.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, beberapa saran yang direkomendasikan untuk penyempurnaan pelayanan perizinan yang di selenggarakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung, yaitu:

1. Dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan oleh BPMP di Kota Bandar Lampung, aparat pemberi layanan harusnya memberikan penjelasan yang mendetail mengenai persyaratan/prosedur yang diberikan kepada masyarakat adalah hal mutlak yang harus dipenuhi,. Sehingga perspekif masyarakat mengenai prosedur/persyaratan diberikan betul-betul menjadi kelengkapan berkas penerima layanan.
2. Koordinasi yang lebih baik antar instansi yang terkait dengan perizinan juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
3. Sarana dan prasarana yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung perlu untuk di lengkapi, agar lebih mendukung kinerja para aparat pelaksana pelayanan dan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan.

Dalam penelitian ini tentunya masih banyak kelemahan dan kekurangan seperti data yang relatif minimum sehingga penelitian ini kurang tereksplorasi secara maksimal, sehingga penelitian selanjutnya yang mengambil konsep atau teori yang sama dapat memperbaiki penelitiannya dari kekurangan yang ada di penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Dwiyanto, Agus dkk. 2012. *"Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia"*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Manggaukang, Raba. 2006. *"Akuntabilitas Konsep dan Implementasi"*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang
- Mardiasmo . 2002. *" Akuntansi Sektor Publik "*. Yogyakarta: Andi
- Pasolog, Harbanni. 2008. *"Teori Administrasi Publik"*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *"Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal"*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Rianse, Usman & Abdi, "Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi, Teori dan Aplikasi", Bandung: Alfabeta, 2009
- Rosyada, Dede dkk. 2003. *"Demokrasi Hak Azazi Manusia dan Masyarakat"*. Jakarta
- Sedarmayanti. 2003. *"Good Governance (Dalam Rangka Otonomi Daerah)"*. Jakarta : Mandar Maju.
- Subyantoro, Arif& FX Soewarto, "Metode dan Teknik Penelitian Sosial", Yogyakarta: ANDI, 2007
- Sugiyono. 2013. *"Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D."*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012."*Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik"*. Bandung:Reflika Adiatma
- Suyanto, Bagong. "Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan", Jakarta: Peranada Media, 2010
- Thoha, Miftah. 2003. *"Birokasi dan Politik di Indonesia"*. Jakarta: Rajawali Pers

## **INTERNET :**

Arif Irwanto. “*Memahami Good Governance Dalam Bernegara*”. 5 Januari 2011  
<http://www.inkindo-jateng.web.id/?p=779> diakses 27 Nov 2015 pkl. 13.32

Gunawan, Benny. “*Good Governance dan Infrastruktur*”. 1 September 2014.  
<http://www.kemenkeu.go.id/en/node/42727> Diakses 25 Nov 2015 Pkl 11:38

Emrald, Alamsya Ichsan. hhttp. “*OJK: Penerapan Good Governance di Indonesia Belum Menggembirakan*”  
://www.republika.co.id/berita/ekonomi/makro/15/05/12/no868x-ojk-  
penerapan-emgood-governanceem-di-indonesia-belum-menggembirakan

Fitriani, Reny. “*BPMP Kota Terkesan Tertutup soal Biaya Perizinan*”.  
<http://lampung.tribunnews.com/2014/04/03/bpmp-kota-terkesan-tertutup-soal-biaya-perizinan-perumahan> di Akses 25 Nov 2015

Soebandhiagus. “*Akuntabilitas dan Perannya dalam Pelayanan Publik*”. 16 April 2012. <http://soebandhiagus.blog.ugm.ac.id/2012/04/16/akuntabilitas-dan-peranannya-dalam-pelayanan-publik/> Diakses 29 Nov 2015 Pkl 21:38

“*BPMP imbau agar jangan gunakan calo*”. <http://lampost.co/berita/bpmp-imbau-agar-jangan-gunakan-calo> diakses 25 Nov 2015 pkl 13.40

“*Badan Perizinan Bandarlampung Digoyang Isu Pungli*”  
<http://harianlampung.com/index.php?k=hukum&i=7907-badan-perizinan-bandarlampung-digoyang-isu-pungli> diakses 25 Nov 2015 pkl 14.10

## **UNDANG-UNDANG :**

KEPMENPAN, “*Keputusan Menteri PAN Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*”.

## **SKRIPSI :**

Nurul Amalia. 2015. *Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Makassar*. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar

## **DOKUMEN :**

Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ) BPMP Tahun 2014

LAKIP BPMP 2014



# LAMPIRAN